

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan yang dilakukan, jika dilihat dari nilai tingkat kepuasan dan tingkat harapan konsumen (pasien) terhadap atribut kebutuhan secara keseluruhan nilai yang diperoleh belum memenuhi tingkat harapan konsumen (pasien) sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen (pasien).

Berdasarkan keseluruhan atribut kebutuhan maka diperoleh 9 atribut teknis yang berdasarkan keinginan konsumen. Atribut teknis tersebut diantaranya, yaitu:

1. Ketersediaan alat medis yang lengkap
2. Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruangan
3. Meningkatkan sarana dan prasarana ruang rawat inap
4. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit
5. Meningkatkan kemampuan staf rumah sakit (medis)
6. Meningkatkan kemampuan staf rumah sakit (non-medis)
7. Meningkatkan keramahan staf rumah sakit
8. Meningkatkan komunikasi staf rumah sakit
9. Meningkatkan respon kerja/daya tanggap staf rumah sakit

Dari 9 atribut teknis tersebut maka usulan untuk perbaikan yang harus dilakukan berdasarkan hasil akhir penentuan kepentingan teknis adalah meningkatkan kemampuan staf rumah sakit (medis), kemudian meningkatkan keramahan staf, meningkatkan respon kerja atau daya tanggap, meningkatkan komunikasi, meningkatkan kemampuan staf (non-medis), meningkatkan sarana dan prasarana ruang rawat inap, meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruangan, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit serta ketersediaan alat medis yang lengkap.

Adapun perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dengan penerapan kebutuhan proses dari setiap atribut teknis tersebut, kebutuhan proses yang dapat dilakukan sesuai dengan masing-masing atribut teknis seperti pada Tabel 4.13.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Saran untuk perusahaan

Saran yang diajukan penulis terhadap rumah sakit yaitu diharapkan pihak dari manajemen agar dapat memperhatikan kinerja petugas sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dari konsumen (pasien). Dengan demikian pihak manajemen dapat melihat secara langsung kelemahan ataupun kekurangan pelayanan dan keunggulan dalam pelayanan yang diberikan.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini, dimana penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian pada bagian seperti pada pelayanan IGD, poli dan pelayanan lainnya. Dan untuk metode yang digunakan sebaiknya menambahkan dengan metode yang berkaitan dengan pemasaran dan dapat menambahkan kajian penelitian tidak hanya pada pelayanan saja, melainkan terhadap SDM pada rumah sakit tersebut agar dapat dilihat hubungan antara kinerja pelayanan dengan banyaknya SDM dan tingkat kemampuan SDM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.